มงคล แก้วจันทร์

ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต ยุคที่ 3

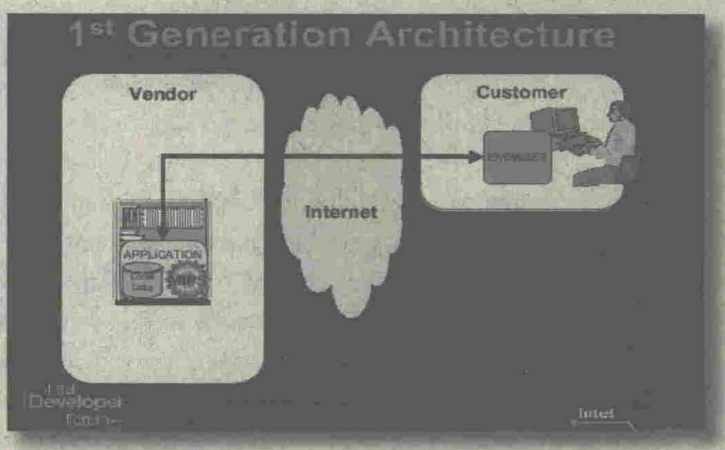
เป็นจุดเริ่มของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และกำลังมุ่งไปข้างหน้า ยุคที่สามของธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต

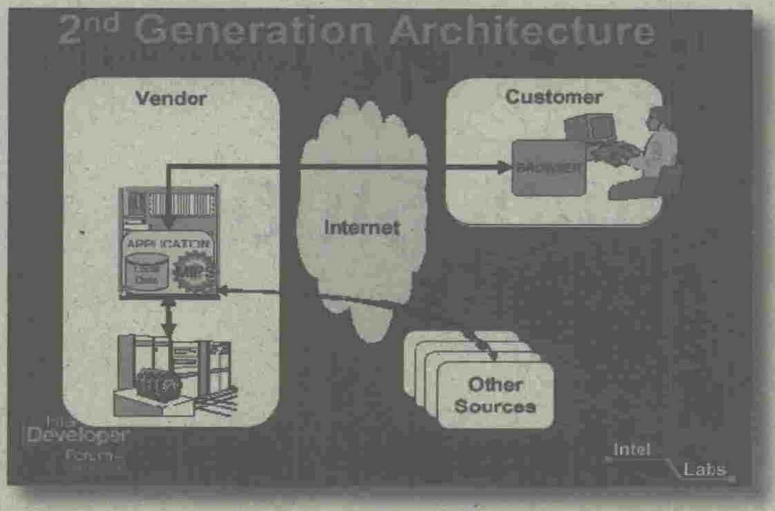
นวโน้มและการพัฒนาที่คาดว่าจะเป็นอีกแรงหนุนหนึ่งที่จะทำให้การประกอบการมีผลกำไรและสามารถสร้างเครือข่ายธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวที่ 3 ของการพัฒนาธุกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ยุคเริ่มแรกของธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต ในช่วงเริ่มแรกการทำธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังให้ความสำคัญของลูกค้าในฐานะผู้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทางการค้าที่ผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายจะจัดเตรียมข้อมูล เตรียมสินค้าตามใจตนเอง โดยเปิดโอกาสและเป็นทางเลือกที่สามารถจับจ่ายใช้สอยของลูกค้าเท่านั้น ลูกค้าสามารถแวะไปยังเว็บไซท์ เปิดเอกสารหรือหน้าเว็บเพจที่ต้องการ เลือกบริการที่มีอยู่ ทำการสั่งซื้อสินค้าหรือการบริการ เราอาจจะเรียกได้ว่าในจุดเริ่มของการทำธุรกิจบนเครือข่ายนี้เป็นการนำเสนอทางเลือกทางการค้าและการบริการผ่านทางเว็บ โดยที่ผู้ขายหรือผู้ที่จัดจำหน่ายหนึ่งรายจะให้บริการลูกค้าหลายคน

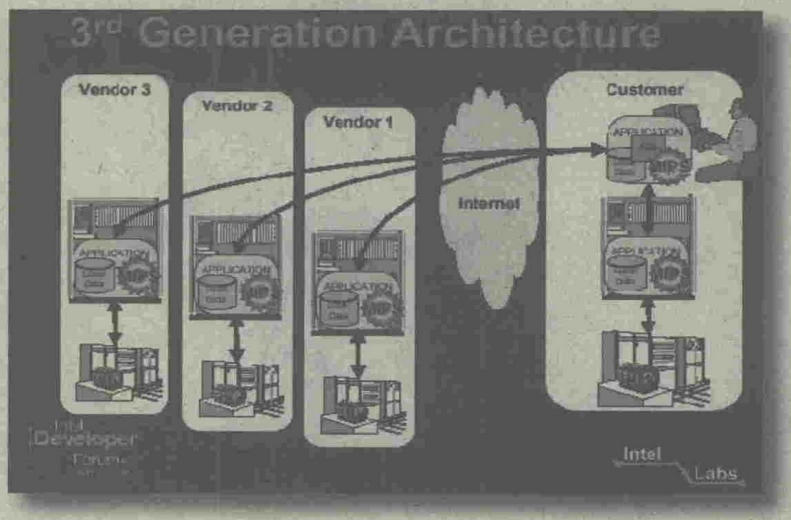
การบริการลูกค้า การจัดจำหน่ายสินค้า ก้าวต่อไปจะเป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กรมาเชื่อมต่อแบบออนไลน์ ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้า สั่งซื้อสินค้าผ่านทางเว็บเบราเซอร์ เลือกสินค้า เลือกบริการ ตามที่ต้องการ ทุกอย่างจะให้บริการผ่านทางเว็บ และในส่วนของผู้ให้บริการสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์ที่ประมวลผล ทั้งที่ควบคุมสินค้า การให้บริการมาเชื่อมโยงเข้าหากัน โดยให้ความสะดวกในการค้นหาสินค้าตามความต้องการ เป็นจุดเริ่มของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง

รูปที่ 1 แม่แบบของการทำธุรกิจผ่านเครือข่าย ยุคที่สองของการทำธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หลังจากที่มีการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้





รูปที่ 2 การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระบบธุรกิจยุคที่สามของธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต หลังจากเดินเกมการค้าที่เป็นของผู้ขายอย่างเดียวมานาน การนำระบบและรูปแบบสถาปัตยกรรมแบบกระจายมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นระบบต่าง ๆ จะแยกการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบ



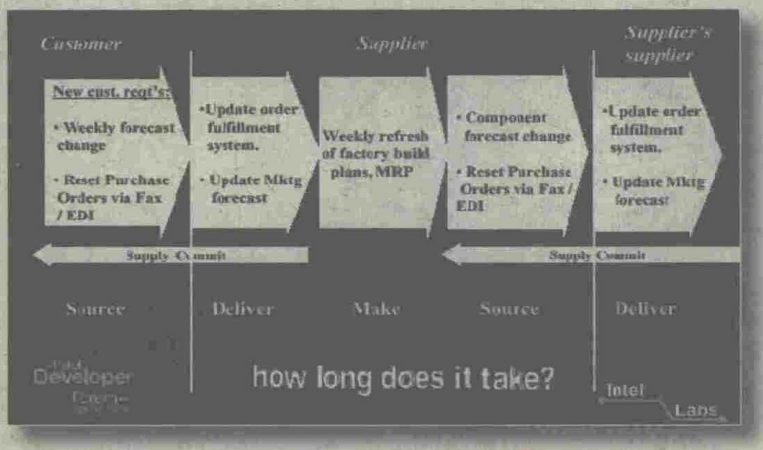
รูปที่ 3 ยุคที่ลูกค้าเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาธุรกิจ

เราพอจะสรุปได้ว่าในจุดเริ่มต้นของการทำการค้าผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ต่างจากการเปิดโชว์รูมแห่งใหม่แนะนำสินค้าผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อระบบการจัดแสดงสินค้าได้รับความสนใจ การสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าหรือผู้ที่สนใจก็มีมากขึ้น มีการรับรายการสั่งซื้อสินค้า การจัดจำหน่ายที่นับวันจะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และเมื่อมีการเปิดธุรกิจให้เป็นระบบออนไลน์ที่ลูกค้าสามารถเลือกรายการสินค้าเปรียบเทียบราคาก่อนการซื้อ การตอบสนองทางด้านการให้บริการให้ทัดเทียมกับความต้องการที่เพิ่มขึ้น จึงถือได้ว่าเมื่อเปิดการค้าสำหรับยุคใหม่ในโลกอินเทอร์เน็ต ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศจะถูกส่งหรือผสมผสานกับกระบวนการทางธุรกิจ

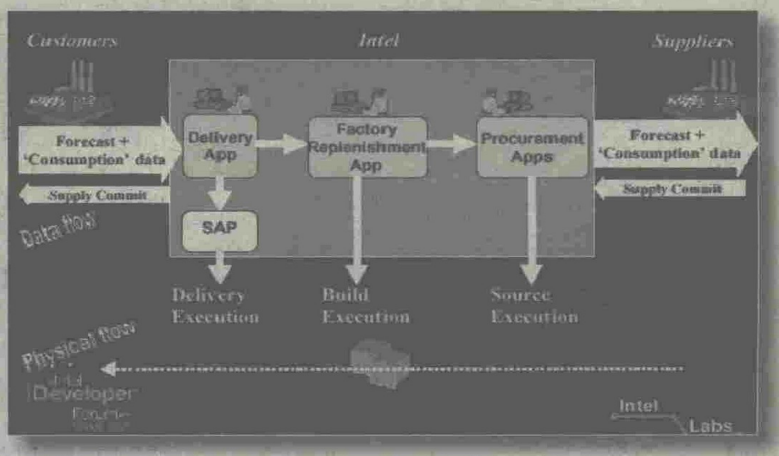
ภาพรวมของธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในวันนี้ (1 : Many) หลังจากที่เริ่มจากการเพิ่มพื้นที่แสดงสินค้าบนเว็บโดยที่ไม่มีการรับคำสั่งซื้อสินค้า มีการพัฒนาให้ระบบสามารถรับรายการสั่งซื้อสินค้า เป็นจุดเริ่มต้นที่ทุกธุรกิจที่ก้าวสู่สนามการค้าผ่านสื่อกลางและกลไกการตลาดแห่งใหม่ แต่เมื่อลงมือปฏิบัติจริงยังพบว่าการทำงานยังไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการได้ มีต้นทุนในการดำเนินการที่มากและต้องใช้ทรัพยากรทั้งบุคคลและระบบมาก ขึ้นถ้าหากไม่มีความชำนาญ ในส่วนของลูกค้าเองไม่ค่อยจะมั่นใจว่าที่สั่งซื้อสินค้าไปจะปลอดภัยหรือไม่ จัดส่งจริงหรือเปล่า วิธีการใช้งานระบบการติดต่อกับผู้ใช้ที่ไม่ค่อยจะให้ความสะดวกในการค้นสักเท่าใดนัก

ประสบการณ์ย่อมสร้างสมกันมาในหลายรุ่น พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีนับวันจะมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ถ้าหากเราจะกล่าวว่าขณะนี้ได้เข้าสู่ยุคที่ 3 ของการทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต ที่ข้อมูลบนระบบเชื่อถือได้ว่าถูกต้อง มีรูปแบบของสารสนเทศที่สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงตามระดับของการเข้าถึงโดยตรงกับแม่ข่าย ที่มีการบริการสารสนเทศที่ทันสมัยตลอดเวลา ผู้ใช้อาจจะพบว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ได้อาจจะเกินกว่าความต้องการ ต้องมีการเลือก

ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตยุคที่ 3



รูปที่ 4
ใช้เวลาสักเท่าไหร่ในกระบวนการธุรกิจ



รูปที่ 5 *แสดงการสนับสนุนจากซัพพลายเออร์ในยุคใหม่*

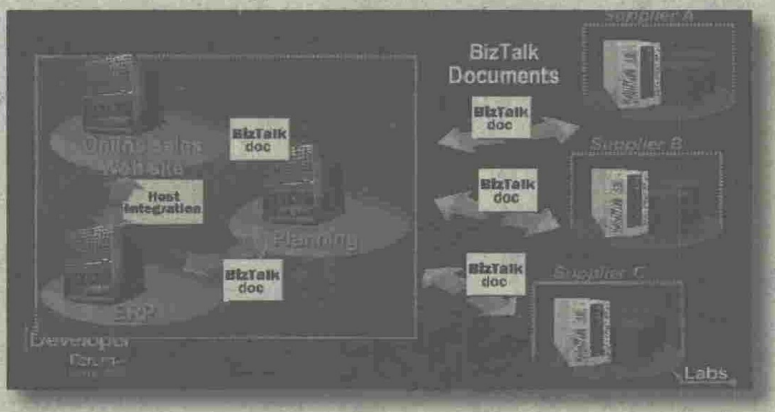
เราอาจจะสรุปได้ว่าช่วงนี้ธุรกิจบนเครือข่ายกำลังปรับเปลี่ยนเข้าไปสู่ยุคที่ 3 ของการดำเนินธุรกิจ ที่ลูกค้าจะเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด โปรแกรมจำพวกเว็บเบราเซอร์จะสนับสนุนหรือนำไปใช้งานเพื่อสนับสนุนธุรกิจมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นอินเตอร์เฟสมาตรฐานเพื่อบริการหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างธุรกิจกับลูกค้า มีการพัฒนาระบบข้อมูลให้ตอบสนองทันทีทันใดตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ

ตัวอย่างธุรกิจออนไลน์

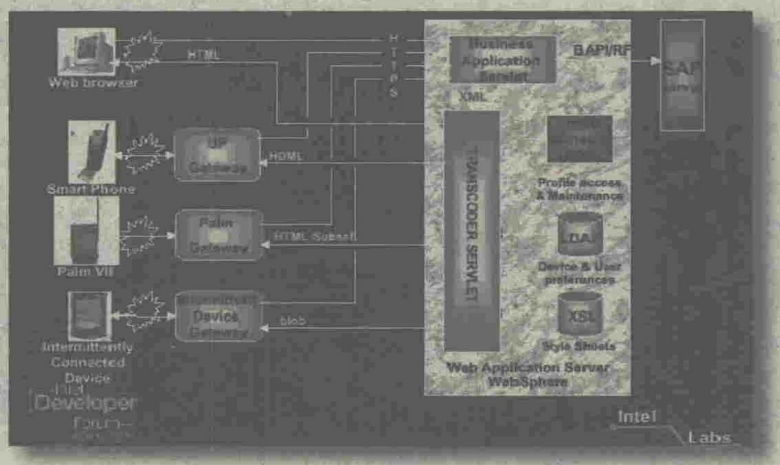
เมื่อศึกษาให้ละเอียดไปอีกระดับหนึ่งพบว่า ธุรกิจเดิมเมื่อมีการสั่งซื้อสินค้าหรือการรับบริการจะพบว่าต้องมีช่วงที่รอการทำงานหรือช่วงที่กระบวนการทางธุรกิจต้องมีการล่าช้า ข้อมูลทางด้านคำสั่งที่ให้ดำเนินการจะต้องมีการส่งเป็นทอด ๆ กว่าจะถึงซัพพลายเออร์ กว่าจะจัดส่งสินค้า และที่สำคัญซัพพลายเออร์ไม่ได้รับรู้เลยว่าลูกค้าต้องการอะไร จะรับทราบความต้องการผ่านตัวกลางอีกที

ต้องเสียเวลาค่อนข้างมากในกระบวนการทางธุรกิจ อาจจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจเมื่อได้รับสินค้าเพราะต้องเสียเวลาค่อนข้างมาก การเข้าถึงระบบสารสนเทศของคู่ค้าอาจจะไม่สามารถทำได้เพราะเป็นคนละหน่วยงานกัน ระบบมีการรักษาความปลอดภัย ไม่เปิดให้หรือไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้

แต่เมื่อนำระบบที่เรียกว่า End-to-End มาเปิดใช้บริการทดแทนระบบการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้ข้อมูลจากซัพพลายเออร์หลายรายให้ลูกค้าเลือกใช้แต่ผ่านระบบการจัดส่งของผู้ให้บริการหรือผู้จัดจำหน่ายเพียงรายเดียว ทำให้ลดเวลาในกระบวนการทาง ธุรกิจโดยจะใช้เวลาน้อยกว่า 48 ชั่วโมง ลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้ามากถึง 70 เปอร์เซ็นต์ และสามารถจัดส่งสินค้าในเวลาที่กำหนดถึง 98 เปอร์เซ็นต์ โดยที่ต้นทุนค่าใช้จ่ายในด้านสถานที่เก็บสินค้าไม่มีการเปลี่ยนหรือปรับเพิ่มขึ้นเลย



รูปที่ 6 ระบบการผสมผสานระหว่างธุรกิจ BizTalk Server



รูปที่ 7 รูปแบบและการทำงานของ IBM WebSphere

อีกตัวอย่างเป็นระบบ BizTalk ของทางค่ายไมโครซอฟท์ที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเอกสารทางด้านอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านทางโปรโตคอล BizTalk สนับสนุน XML และสามารถใช้ได้กับมาตรฐานของ x12 EDI, UN/Edifact EDI กลุ่มของข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงระบบการสนับสนุนด้านเอกสารอื่น ๆ จะทำให้กระบวนการเลือกหรือค้นหาสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน ระหว่างธุรกิจเป็นไปอย่างง่ายโดยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้ไม่รู้เลยว่าแหล่งที่มาของสารสนเทศนั้นแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไร

อีกบริการหนึ่งที่น่าสนใจจะเป็นของ HP e-speak ที่ให้บริการลูกค้าบนเครือข่าย เป็นการสร้างโอกาสและช่องทางในการพัฒนาระบบให้ตอบสนองกับความต้องการ ลูกค้าต้องรู้จักกับการช่วยเหลือตนเองในเบื้องต้นเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการที่ต้องการ ทางนิตยสารไมโครคอมพิวเตอร์มีซอฟต์แวร์ e-speak Beta 2.2 (Jan 2000) ซึ่งในขณะนี้กำลังทดลองใช้งานและคาดว่าจะนำผลการทดลองและใช้งานมานำเสนอในโอกาสต่อไปว่าจะสนับสนุนธุรกิจหรือตอบสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใด

สำหรับตัวอย่างสุดท้ายในส่วนของโซลูชันทางด้าน EB3 (3rd Generation Internet Business) จะเป็นโซลูชันจากค่ายไอบีเอ็ม IBM WebSphere ที่ทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่ง่ายในการเข้าถึง ผู้ใช้สามารถเลือกหรือใช้สารสนเทศได้จากทุกแห่ง และในอนาคตสารสนเทศจะค้นหาผู้ใช้ เพื่อให้ข้อมูลสดใหม่ เราพบว่าระบบการติดต่อสื่อสารปัจจุบันนี้สามารถให้บริการอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะผ่านระบบสื่อสารไร้สาย นำระบบสื่อสารไร้สายมาเป็นส่วนประกอบในการติดต่อกับแม่ข่ายด้วยเครื่องไม้เครื่องมือที่คุ้นเคย ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์มือถือ หรือเครื่องไม้เครื่องมือทางด้านอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ

มีการแสดง Demo Showcase สำหรับการใช้ชีวิตที่ต้องพึ่งคอมพิวเตอร์มือถือกับระบบสื่อสารไร้สาย สามารถสั่งซื้อสินค้า เลือกสินค้าได้จากคอมพิวเตอร์มือถือ และจะมีการเชื่อมต่อไปยังแม่ข่ายหลังจากที่ยืนยันรายการสั่งซื้อ พร้อมกันนี้จะมีการอัพเดตข้อมูลสินค้าและราคาในขณะนั้นให้ตรงกับความเป็นจริง อาจจะได้สินค้าราคาพิเศษหรือได้รับส่วนลดจากการส่งเสริมการขายก็ได้

บทสรุป

การใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงธุรกิจก็ต้องมีการปรับให้เข้ากับการดำเนินธุรกิจที่นับวันลูกค้าก็เป็นผู้กุมชะตาของบริษัทจะทำอะไรตามใจ หรือตามความต้องการของตนเองไม่ได้อีกแล้ว ดังนั้นต้องให้ความสำคัญสูงสุดที่ลูกค้า ข้อมูลทางการค้าจะเป็นเสมือนหนึ่งแอพพลิเคชันที่ใช้ในธุรกิจ ขาดไม่ได้ และเราคงจะได้เห็นเครื่องไม้เครื่องมือที่สนับสนุนช่องทางทำมาหากินบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในยุต EB3 อีกหลายรูปแบบ ต้องติดตามกัน

การที่จะทำให้อินเทอร์เน็ตอีโคโนมี อินเทอร์เน็ตบิสิเนสเกิดนั้น โครงสร้างพื้นฐานสำหรับอินเทอร์เน็ตมีความจำเป็นมาก หลายท่านอาจจะบอกว่าเมื่อเชื่อมสัญญาณไม่ได้ความเร็วที่ก่อประสิทธิภาพ การนำระบบใหม่ ๆ มาใช้ไม่น่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลองปรับเปลี่ยนใหม่ทางด้านความคิด การเชื่อมต่อไม่ใช่ปัจจัยหลัก เรามีทางเลือก แต่การจัดเตรียมระบบงานภายใน เวิร์กสเตชัน เซิร์ฟเวอร์ ระบบข้อมูลที่พร้อมกับการทำงาน การให้บริการ จะช่วยให้ระบบและธุรกิจรูปแบบใหม่ที่ต้องการแจ้งเกิดได้ ไม่แน่เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถรวมหลายสิ่ง ผสมสัดส่วนทุกอย่างอย่างลงตัว อินเทอร์เน็ตอินอะบ็อกซ์ น่าจะเป็นคำกล่าวที่ไม่เชยจนเกินไป นอกจากระบบที่ดี มีเทคโนโลยีที่น่าเชื่อถือ แต่สิ่งที่สำคัญกว่านั้นจะเป็นส่วนของผู้ใช้ที่มีความเข้าอกเข้าใจและได้โอกาสในการรับรู้และใช้สารสนเทศ ไม่ใช่ด้อยโอกาส

พอจะสรุปได้ว่ายุคเริ่มแรกของธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญของลูกค้าในฐานะผู้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทางการค้าที่ผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายจะจัดเตรียมข้อมูล เตรียมสินค้าตามใจตนเอง โดยเปิดโอกาสและเป็นทางเลือกที่สามารถจับจ่ายใช้สอยของลูกค้าเท่านั้น ลูกค้าสามารถแวะไปยังเว็บไซท์ เปิดเอกสารหรือหน้าเว็บเพจที่ต้องการ เลือกดูบริการที่มีอยู่ ทำการสั่งซื้อสินค้าหรือการบริการ เราอาจจะเรียกได้ว่าในจุดเริ่มของการทำธุรกิจบนเครือข่ายนี้เป็นการนำเสนอทางเลือกทางการค้าและการบริการผ่านทางเว็บ โดยที่ผู้ขายหรือผู้ที่จัดจำหน่ายหนึ่งรายจะให้บริการลูกค้าหลายคน ยุคต่อมาหรือยุคที่สองของการทำธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้สำหรับการบริการลูกค้า การจัดจำหน่ายสินค้า จะเป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กรมาเชื่อมต่อแบบออนไลน์ ลูกค้าสามารถค้าหาสินค้า สั่งซื้อสินค้าผ่านทางเว็บเบราเซอร์ เลือกสินค้า เลือกบริการตามที่ตองการ ทุกอย่างจะให้บริการผ่านทางเว็บ และในส่วนของผู้ให้บริการสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์ที่ประมวลผล ทั้งที่ควบคุมสินค้า การให้บริการมาเชื่อมโยงเข้าหากัน โดยให้ความสะดวกในการค้นหาสินค้าตามความต้องการ เป็นจุดเริ่มของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง และสุดท้ายยุคที่เรากำลังมุ่งไปข้างหน้า ยุคที่สามของธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต หลังจากเดินเกมการค้าที่เป็นของผู้ขายอย่างเดียวมานาน การนำระบบและรูปแบบสถาปัตยกรรมแบบกระจายมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นระบบต่าง ๆ จะแยกการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบ

แล้ววันนี้คุณพร้อมหรือยังที่จะปรับตัว

(เอกสารและภาพประกอบจาก IDF Spring 2000 : http://developer.intel.com)